

项目支出绩效目标表（含转移支付项目）

单位名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

项目名称（资金使用单位）	总计	财政拨款	财政专户拨款	其他资金	绩效目标	绩效指标
合计	620.57	620.57				
广州市市长专线电话受理中心	620.57	620.57				
业务用房物业管理费	268.66	268.66			通过开展广州12345政府服务热线话务场地运营管理项目，为广州12345热线话务现场提供一个洁净、舒适、安全的工作环境场所，建立一套政府自建话务场地物业、保洁、绿化、消防、安保、设施设备有效的管理机制，加强话务场地物业、保洁、绿化、消防、安保、设施设备等管理工作，提高广州12345政府服务热线的后勤保障工作水平。	1、产出指标：物业巡检完成率（物业巡检完成率=实际数/计划数*100%），年度指标值：≥95%。2、产出指标：设备维修及时率，年度指标值：≥95%。3、效益指标：安全事故数，年度指标值：≤3。4、满意度指标：物业服务满意率，年度指标值：≥90%。
其他运行经费	110.80	110.80			通过开展广州12345政府服务热线话务场地其他运行经费项目，为广州12345热线话务现场提供水电保障及人民日报数字党建屏服务保障，加强话务现场管理工作，提高广州12345政府服务热线的后勤保障工作水平。	1、满意度指标：水电保障满意度（%），年度指标值：≥90%。2、效益指标：保障话务员正常接听电话的用电需求，年度指标值：≤3。3、产出指标：费用支付准时率，年度指标值：≥90%。4、产出指标：正常通水通电率，年度指标值：≥98%。
购置经费	10.20	10.20			通过开展购置经费项目，为广州12345热线话务现场提供一个洁净、舒适、安全的工作环境场所，增强话务场地设备运行安全性，提高广州12345政府服务热线的后勤保障工作水平。	1、满意度指标：设备使用满意度，年度指标值：≥90%。2、效益指标：设备使用率，年度指标值：≥95%。3、产出指标：费用支付准时率，年度指标值：≥90%。4、产出指标：采购设备验收合格率，年度指标值：≥95%。

广州12345政府服务热线受理中心2019年信息化建设项目	19.30	19.30			通过项目建设，完成热线两大子系统新建和三大子系统升级改造建设工作，统筹推进热线信息化建设，提升服务管理水平，实现热线话务现场管理规范化、标准化，提升热线运营管理水平和效率，从而为广大市民高效、智能、便捷的热线服务，形成社会治理强大合力，推进政府管理和社会治理模式创新。	1、效益指标：提升一次性解答率（%），年度指标值：≥85%。2、效益指标：容灾备份恢复能力（定性），年度指标值：无。3、产出指标：是否满足性能指标（定性），年度指标值：无。4、产出指标：可支持话务总量，年度指标值：1200万通。5、产出指标：接通率（%），年度指标值：无。
广州12345政府服务热线受理中心2021年信息化建设项目	158.00	158.00			通过信息化建设，进一步提升热线服务质量，建成覆盖全市、协调互动、便捷高效、保障有力的政府服务体系，充分发挥特大城市治理中统揽全局、决策指挥的强有力支撑水平，深入推进政府管理和社会治理模式创新，实现政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化。	1、满意度指标：系统内部使用人员满意度，年度指标值：≥60%。2、效益指标：省级考核得分，年度指标值：无。3、效益指标：年度业务增长率，年度指标值：无。4、效益指标：年度互联网受理量，年度指标值：无。5、效益指标：系统服务对象，年度指标值：≥600万。6、产出指标：项目计划时间，年度指标值：≤21。7、产出指标：恢复时间目标，年度指标值：≤1。8、产出指标：系统对接完成率，年度指标值：≥100%。9、产出指标：系统并发数，年度指标值：≥700。10、产出指标：系统吞吐量，年度指标值：≥400。
广州12345政府服务热线受理中心2023年信息化运维项目(2023)	10.50	10.50			通过开展广州12345政府服务热线受理中心信息化运维项目，加强热线信息系统运行维护和网络安全管理，保障广州12345政府服务热线受理中心的各项业务顺利开展，更好地服务企业和群众。	1、产出指标：工作日平均日巡检数(次/日)，年度指标值：≥2次/日。2、效益指标：重大事故发生数。，年度指标值：0次。3、效益指标：服务提供期间内系统可用率，年度指标值：≥99.9%。4、满意度指标：服务对象满意度（%），年度指标值：≥90%。
广州12345政府服务热线受理中心2023年智能坐席系统建设项目	43.11	43.11			为响应省、市数字政府改革建设的要求，广州12345政务服务便民热线(以下简称“广州12345热线”)以智能化技术赋能热线，围绕高效、规范、智慧广州政务服务“总客服”思路，构建集智能语音、智能填单、智能知识跟随、智能转派于一体的热线智能坐席系统，以进一步提升热线坐席信息化水平。	1、产出指标：普通话语音识别准确率，年度指标值：≥85。2、效益指标：填单覆盖率，年度指标值：≥80。3、产出指标：坐席并发用户量，年度指标值：≥300。4、效益指标：一级承办单位派单准确率，年度指标值：≥70。